

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DE BIENS À DES PARTICULIERS SUR INTERNET

Article 1 - Intégralité

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre de la vente en ligne de biens proposés par DICI Cosmétiques Paris, Société à responsabilité limitée, au capital de 2000 euros, inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés de Lyon en France, sous le numéro 894543230 (numéro de TVA intracommunautaire : FR57894543230, siège social : 31 Rue François GENIN, 69005 Lyon, téléphone : +33787302161 et adresse email : contact.pro@dici-cosmetiques.fr), ci-après "le Vendeur" à tout consommateur qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle et libérale, ci-après "le Client", à partir du site internet www.dici-cosmetiques.fr, ci-après "le Site", hébergé par IONOS SARL (7, place de la Gare, BP 70109, 57200 Sarreguemines Cedex, 431 303 775 RCS Sarreguemines, tél. : 0970 808 911, info@IONOS.fr).

Les présentes conditions générales expriment l'intégralité des obligations des parties. En ce sens, le Client est réputé les accepter sans réserve.

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions, et notamment celles applicables pour les ventes en magasin ou au moyen d'autres circuits de distribution et de commercialisation.

Elles sont accessibles sur le Site et prévaudront, le cas échéant, sur toute autre version ou tout autre document contradictoire.

Le Vendeur et le Client conviennent que les présentes conditions générales régissent exclusivement leur relation. Le Vendeur se réserve le droit de modifier ponctuellement ses conditions générales. Elles seront applicables dès leur mise en ligne.

Si une condition de vente venait à faire défaut, elle serait considérée être régie par les usages en vigueur dans le secteur de la vente à distance dont les sociétés ont siège en France.

Les présentes conditions générales de vente sont valables dès leur mise en ligne.

Article 2 - Contenu

Les présentes conditions ne concernent que les achats effectués par les clients situés en France et livrés exclusivement en France métropolitaine. Pour toute livraison hors de France, il convient d'adresser un message à contact.pro@dici-cosmetiques.fr

Ces achats concernent les produits suivants décrit dans le catalogue.

Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes conditions générales de vente et les avoir acceptées avant son achat immédiat ou la passation de sa commande. A cet égard, elles lui sont opposables conformément aux termes de l'article 1119 du code civil.

Article 3 - Informations précontractuelles

3.1 - Le Client reconnaît avoir eu communication, préalablement à la passation de sa commande et à la conclusion du contrat, d'une manière lisible et compréhensible, des présentes conditions générales de vente et de toutes les informations listées à l'article L. 221-5 du code de la consommation.

3.2 - Sont transmises au Client, de manière claire et compréhensible, les informations suivantes :

- les caractéristiques essentielles du bien ou du service ;
- le prix du bien ou du service ;
- tous les frais supplémentaires de transport, de livraison ou d'affranchissement et tous les autres frais éventuels ;
- en l'absence d'exécution immédiate du contrat, la date ou le délai auquel le prestataire s'engage à livrer le bien ou à exécuter le service, quel que soit son prix ;
- les informations relatives à l'identité du prestataire, à ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques, et à ses activités, celles relatives aux garanties légales, aux fonctionnalités du contenu numérique et, le cas échéant, à son interopérabilité, à l'existence et aux modalités de mise en œuvre des garanties et autres conditions contractuelles.

3.3 - Le Vendeur communique au Client les informations suivantes :

- son nom ou sa dénomination sociale, l'adresse géographique de son établissement et, si elle est différente, celle du siège social, son numéro de téléphone et son adresse électronique ;
- les modalités de paiement, de livraison et d'exécution du contrat, ainsi que les modalités prévues par le professionnel pour le traitement des réclamations ;
- en cas de vente, l'existence et les modalités d'exercice de la garantie légale de conformité prévue aux articles L. 217-1 et suivants du code de la consommation, de la garantie des vices cachés prévue aux articles 1641 et s. du code civil, ainsi que, le cas échéant, de la garantie commerciale et du service après-vente respectivement visés aux articles L. 217-15 et L. 217-17 du code de la consommation ;
- la durée du contrat, lorsqu'il est conclu à durée déterminée, ou les conditions de sa résiliation en cas de contrat à durée indéterminée.

3.4 - Le vendeur indique, en ce qui concerne le contenu numérique :

- toute interopérabilité pertinente de ce contenu avec certains matériels ou logiciels dont le professionnel a ou devrait raisonnablement avoir connaissance.

Article 4 - **La commande**

Le Client a la possibilité de passer sa commande en ligne, à partir du catalogue en ligne et au moyen du formulaire qui y figure, pour tout produit, dans la limite des stocks disponibles.

En cas d'indisponibilité d'un produit commandé, Le Client en sera informé par courrier électronique.

Pour que la commande soit validée, Le Client devra accepter, en cliquant à l'endroit indiqué, les présentes conditions générales. Il devra aussi choisir l'adresse et le mode de livraison, et enfin valider le mode de paiement.

La vente sera considérée comme définitive :

- après l'envoi au Client de la confirmation de l'acceptation de la commande par le vendeur par courrier électronique ;
- et après encaissement par le vendeur de l'intégralité du prix.

Toute commande vaut acceptation des prix et descriptions des produits disponibles à la vente. Toute contestation sur ce point interviendra dans le cadre d'un éventuel échange et des garanties ci-dessous mentionnées.

Dans certains cas, notamment défaut de paiement, adresse erronée ou autre problème sur le compte du Client, le vendeur se réserve le droit de bloquer la commande du Client jusqu'à la résolution du problème.

L'annulation de la commande de ce Produit et son éventuel remboursement seront alors effectués, le reste de la commande demeurant ferme et définitif.

Pour toute question relative au suivi d'une commande, le Client doit contacter le vendeur par courrier électronique à l'adresse mail suivante : contact.pro@dici-cosmetiques.fr ou au téléphone suivant : +33787302161 du lundi au vendredi de 9h à 12h.

Article 5 - **Signature électronique**

La fourniture en ligne du numéro de carte bancaire du Client et la validation finale de la commande vaudront preuve de l'accord du Client :

- exigibilité des sommes dues au titre du bon de commande,
- signature et acception expresse de toutes les opérations effectuées.

En cas d'utilisation frauduleuse de la carte bancaire, le Client est invité, dès le constat de cette utilisation, à contacter le +33787302161 du lundi au vendredi de 9h à 12h ou par mail à l'adresse suivante : contact.pro@dici-cosmetiques.fr.

Article 6 - **Confirmation de commande**

Le Vendeur fournit au Client un exemplaire du contrat, sur papier signé par les parties ou, avec l'accord du Client, sur un autre support durable, confirmant l'engagement exprès des parties.

Article 7 - **Preuve de la transaction**

Les registres informatisés, conservés dans les systèmes informatiques du vendeur dans des conditions raisonnables de sécurité, seront considérés comme les preuves des communications, des commandes et des paiements intervenus entre les parties. L'archivage des bons de commande et des factures est effectué sur un support fiable et durable pouvant être produit à titre de preuve.

Article 8 - **Informations sur les produits**

Les produits régis par les présentes conditions générales sont ceux qui figurent sur le Site du Vendeur et qui sont indiqués comme vendus et expédiés par le Vendeur. Ils sont proposés dans la limite des stocks disponibles.

Les produits sont décrits et présentés avec la plus grande exactitude possible. Toutefois, si des erreurs ou omissions ont pu se produire quant à cette présentation, la responsabilité du Vendeur ne pourrait être engagée. Les photographies des produits ne sont pas contractuelles.

Article 9 - **Prix**

Le Vendeur se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment mais s'engage à appliquer les tarifs en vigueur indiqués au moment de la commande, sous réserve de disponibilité à cette date.

Les prix sont indiqués en euros toutes taxes comprises. Ils ne tiennent pas compte des frais de livraison, facturés en supplément, et indiqués avant la validation de la commande. Les prix tiennent compte de la TVA applicable au jour de la commande et tout changement du taux applicable TVA sera automatiquement

répercuté sur le prix des produits de la boutique en ligne. Le paiement de la totalité du prix doit être réalisé lors de la commande. A aucun moment, les sommes versées ne pourront être considérées comme des arrhes ou des acomptes.

Si une ou plusieurs taxes ou contributions, notamment environnementales, venaient à être créées ou modifiées, en hausse comme en baisse, ce changement pourrait être répercuté sur le prix de vente des produits.

Article 10 - Mode de paiement

Il s'agit d'une commande avec obligation de paiement, ce qui signifie que la passation de la commande implique un règlement du Client.

Le paiement du prix s'effectue comptant à la commande, en paiement par carte bancaire.

Le Client garantit au Vendeur qu'il dispose des autorisations éventuellement nécessaires pour utiliser le mode de paiement choisi par lui, lors de la validation du bon de commande. Le Vendeur se réserve le droit de suspendre toute gestion de commande et toute livraison en cas de refus d'autorisation de paiement par carte bancaire de la part des organismes officiellement accrédités ou en cas de non-paiement. Le Vendeur se réserve notamment le droit de refuser d'effectuer une livraison ou d'honorer une commande émanant d'un Client qui n'aurait pas réglé totalement ou partiellement une commande précédente ou avec lequel un litige de paiement serait en cours d'administration.

Le Vendeur a mis en place une procédure de vérification des commandes destinée à assurer qu'aucune personne n'utilise les coordonnées bancaires d'une autre personne à son insu.

Dans le cadre de cette vérification, il pourra être demandé au Client d'adresser par courrier électronique au Vendeur une copie d'une pièce d'identité ainsi qu'un justificatif de domicile. La commande ne sera alors validée qu'après réception et vérification par le vendeur des pièces envoyées.

Les paiements effectués par le Client ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif des sommes dues, par le Vendeur.

Article 11 - Disponibilité des produits - Remboursement - Résolution

Sauf en cas de force majeure ou lors des périodes de fermeture de la boutique en ligne qui seront clairement annoncées sur la page d'accueil du site, les délais d'expédition seront, dans la limite des stocks disponibles, ceux indiqués ci-dessous. Les délais d'expédition courent à compter de la date d'enregistrement de la commande indiquée sur le mail de confirmation de la commande.

Pour les livraisons en France Métropole, le délai est de 14 jours ouvrables à compter du jour suivant celui où le Client a passé sa commande.

En cas de non-respect de la date ou du délai de livraison convenu, le Client devra, avant de résoudre le contrat, enjoindre au Vendeur d'exécuter celui-ci dans un délai supplémentaire raisonnable.

A défaut d'exécution à l'expiration de ce nouveau délai, le Client pourra librement résoudre le contrat.

Le Client devra accomplir ces formalités successives par lettre recommandée avec accusé de réception ou par un écrit sur un autre support durable.

Le contrat sera considéré comme résolu à la réception par le Vendeur de la lettre ou de l'écrit l'informant de cette résolution, sauf si le Vendeur s'est exécuté entre-temps.

Le Client pourra cependant résoudre immédiatement le contrat, si les dates ou délais vu ci-dessus constituent pour lui une condition essentielle du contrat.

Dans ce cas, lorsque le contrat est résolu, le Vendeur est tenu de rembourser le Client de la totalité des sommes versées, au plus tard dans les 14 jours suivant la date à laquelle le contrat a été dénoncé.

Conformément à l'article L. 242-4 du code de la consommation, lorsque le professionnel n'a pas remboursé les sommes versées par le consommateur, les sommes dues sont de plein droit majorées :

- du taux d'intérêt légal si le remboursement intervient au plus tard 10 jours après l'expiration du délai de 14 jours énoncé ci-dessus,
- de 5 % si le retard est compris entre 10 et 20 jours,
- de 10 % si le retard est compris entre 20 et 30 jours,
- de 20 % si le retard est compris entre 30 et 60 jours,
- de 50 % entre 60 et 90 jours,
- et de cinq points supplémentaires par nouveau mois de retard jusqu'à concurrence du prix du produit, puis du taux d'intérêt légal.

En cas d'indisponibilité du produit commandé, le Client en sera informé au plus tôt et aura la possibilité d'annuler sa commande. Le Client aura alors le choix de demander soit le remboursement des sommes versées dans les 30 jours au plus tard de leur versement, soit l'échange du produit.

Article 12 - Modalités de livraison

La livraison s'entend du transfert au consommateur de la possession physique ou du contrôle du bien. Elle n'est faite qu'après confirmation du paiement par l'organisme bancaire du vendeur.

Les produits commandés sont livrés à l'adresse postale indiquée par le Client (qui devra veiller à son exactitude) ou dans un point relais choisi par le Client lors de la passation de commande. Aucune livraison n'est effectuée dans les boîtes postales, les hôtels, les campings.

Tout colis renvoyé au vendeur à cause d'une adresse de livraison erronée ou incomplète sera réexpédié aux frais du Client.

Si le Client est absent le jour de la livraison, le livreur laissera un avis de passage dans la boîte aux lettres, qui permettra de retirer le colis à l'endroit et pendant le délai indiqué.

Le Client doit indiquer sur le bon de livraison et sous forme de réserves manuscrites accompagnées de sa signature toute anomalie concernant la livraison (avarie, produit manquant par rapport au bon de livraison, colis endommagé, produits cassés...).

Cette vérification est considérée comme effectuée dès lors que le Client, ou une personne autorisée par lui, a signé le bon de livraison.

Le Client devra alors confirmer par courrier recommandé ces réserves au transporteur au plus tard dans les deux jours ouvrables suivant la réception du ou des articles et transmettre une copie de ce courrier par courrier électronique ou simple courrier au Vendeur à l'adresse indiquée dans les mentions légales du site ou l'adresse mail contact.pro@dici-cosmétiques.fr.

Si les produits nécessitent d'être renvoyés au Vendeur, ils doivent faire l'objet d'une demande de retour auprès du Vendeur dans les 7 jours suivant la livraison. Toute réclamation formulée hors de ce délai ne pourra être acceptée. Le retour du produit ne pourra être accepté que pour les produits dans leur état d'origine (emballage, accessoires, notice...) pour les produits cosmétiques non descellés pour des raisons d'hygiène.

Article 13 - Erreurs de livraison

Le Client devra formuler auprès du vendeur le jour même de la livraison ou au plus tard le premier jour ouvré suivant la livraison, toute réclamation d'erreur de livraison et/ou de non-conformité des produits en nature ou en qualité par rapport aux indications figurant sur le bon de commande. Toute réclamation formulée au-delà de ce délai sera rejetée.

La réclamation pourra être faite, au choix du Client :

- numéro de téléphone : +33787302161 ;
- adresse de courrier électronique : contact.pro@dici-cosmetiques.fr .

Toute réclamation non effectuée dans les règles définies ci-dessus et dans les délais impartis ne pourra être prise en compte et dégagera le vendeur de toute responsabilité vis-à-vis du Client.

En cas d'erreur de livraison ou d'échange, tout produit à échanger ou à rembourser devra être retourné au vendeur dans son ensemble et dans son emballage d'origine, en Colissimo Recommandé, à l'adresse suivante : 31 Rue François GENIN, 69005 LYON.

Les frais de retour sont à la charge du vendeur en cas d'erreur de celui-ci uniquement.

Article 14 - Transfert des risques

Le transfert de propriété et des risques de perte et de détérioration s'y rapportant ne sera réalisé qu'après complet paiement du prix par le Client, peu importe la date de livraison. Les produits voyagent donc aux risques et périls du Vendeur.

Le Vendeur est déchargé de la livraison qui se voit confié à un transporteur indépendant, selon le choix du Client.

Ce dernier devra alors indiquer à ce transporteur l'adresse de livraison.

La livraison est réputée effectuée dès la remise des produits commandés par le Vendeur au transporteur.

Dans ces conditions, le Client ne dispose donc d'aucun recours en garantie contre le Vendeur en cas de défaut de livraison des marchandises transportées.

Article 15 - Garantie légale de conformité et garantie légales des vices cachés

Le Vendeur est garant de la conformité des biens au contrat, permettant au Client de formuler une demande au titre de la garantie légale de conformité prévue aux articles L. 217-4 et suivants du code de la consommation ou de la garantie des défauts de la chose vendue au sens des articles 1641 et suivants du code civil.

En cas de mise en œuvre de la garantie légale de conformité, il est rappelé que :

- le Client bénéficie d'un délai de 2 ans à compter de la délivrance du bien pour agir ;
- le Client peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L. 217-17 du code de la consommation ;

- le Client est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les 6 mois suivant la délivrance du bien.

Article 16 - Droit de rétractation

Conformément aux dispositions du code de la consommation, le Client dispose d'un délai de 14 jours ouvrables à compter de la date de livraison de sa commande, pour retourner tout article ne lui convenant pas et demander l'échange ou le remboursement sans pénalité, à l'exception des frais de retour qui restent à la charge du Client.

Les biens qui auraient été descellés par le Client après la livraison ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé selon l'article L221-28 du code de la consommation.

Les produits, pour lesquels le droit de rétractation est applicable, doivent cependant être retournés dans leur emballage d'origine et en parfait état, accompagnés de la facture d'achat dans les 14 jours suivant la notification au vendeur de la décision de rétractation du Client.

Les produits endommagés, salis ou incomplets ne sont pas repris.

Le droit de rétractation peut être exercé en ligne à l'aide du formulaire de rétractation disponible sur le Site (lien). Dans ce cas, un accusé de réception sur un support durable sera immédiatement communiqué au Client. Tout autre mode de déclaration de rétractation est accepté. Il doit être dénué d'ambiguïté et exprimer la volonté de se rétracter.

L'échange (sous réserve de disponibilité) ou le remboursement sera effectué dans un délai de 14 jours à compter de la réception, par le vendeur, des produits retournés par le Client dans les conditions prévues ci-dessus.

Article 17 - Force majeure

Toutes circonstances indépendantes de la volonté des parties empêchant l'exécution dans des conditions normales de leurs obligations sont considérées comme des causes d'exonération des obligations des parties et entraînent leur suspension.

La partie qui invoque les circonstances visées ci-dessus doit avertir immédiatement l'autre partie de leur survenance, ainsi que de leur disparition.

Seront considérés comme cas de force majeure tous faits ou circonstances irrésistibles, extérieurs aux parties, imprévisibles, inévitables, indépendants de la volonté des parties et qui ne pourront être empêchés par ces dernières, malgré tous les efforts raisonnablement possibles. De façon expresse, sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuits, outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence des cours et des tribunaux français : le blocage des moyens de transports ou d'approvisionnements, tremblements de terre, incendies, tempêtes, inondations, foudre, pandémie, guerre, l'arrêt des réseaux de télécommunication ou difficultés propres aux réseaux de télécommunication externes aux clients.

Les parties se rapprocheront pour examiner l'incidence de l'événement et convenir des conditions dans lesquelles l'exécution du contrat sera poursuivie. Si le cas de force majeure a une durée supérieure à trois mois, les présentes conditions générales pourront être résiliées par la partie lésée.

Article 18 - Propriété intellectuelle

Le contenu du site internet (documents techniques, dessins, photographies, etc.) reste la propriété du Vendeur, seul titulaire des droits de propriété intellectuelle sur ce contenu.

Le client s'engage à ne faire aucun usage de ce contenu ; toute reproduction totale ou partielle de ce contenu est strictement interdite et est susceptible de constituer un délit de contrefaçon.

Article 19 - Informatiques et Libertés

Les données nominatives fournies par le Client sont nécessaires au traitement de sa commande et à l'établissement des factures.

Elles peuvent être communiquées aux partenaires du Vendeur chargés de l'exécution, du traitement, de la gestion et du paiement des commandes.

Le Client dispose d'un droit d'accès permanent, de modification, de rectification et d'opposition s'agissant des informations le concernant. Ce droit peut être exercé dans les conditions et selon les modalités définies sur le Site.

Article 20 - Non-validation partielle

Si une ou plusieurs stipulations des présentes conditions générales sont tenues pour non valides ou déclarées telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

Article 21 - Non-renonciation

Le fait pour l'une des parties de ne pas se prévaloir d'un manquement par l'autre partie à l'une quelconque des obligations visées dans les présentes conditions générales ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation en cause.

Article 22 - Titre

En cas de difficulté d'interprétation entre l'un quelconque des titres figurant en tête des clauses, et l'une quelconque des clauses, les titres seront déclarés inexistantes.

Article 23 - Langue du contrat

Les présentes conditions générales de vente sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

Article 24 - Litiges

24-1 - **Réclamation** : Toute réclamation doit être adressée par courrier électronique à l'adresse mail suivante : contact.pro@dici-cosmetiques.fr ou par courrier postal à l'adresse suivante : 31 Rue François GENIN, 69005 Lyon. Il est également possible de formuler une réclamation via le formulaire de contact disponible sur le Site.

24-2 - **Médiation** : En cas de litige entre le professionnel et le consommateur, ceux-ci s'efforceront de trouver une solution amiable.

A défaut d'accord amiable, le consommateur a la possibilité de saisir gratuitement le médiateur de la consommation dont relève le professionnel, à savoir l'Association des Médiateurs Européens (AME CONSO), dans un délai d'un an à compter de la réclamation écrite adressée au professionnel.

La saisine du médiateur de la consommation devra s'effectuer :

- soit en complétant le formulaire prévu à cet effet sur le site internet de l'AME CONSO : www.mediationconso-ame.com ;
- soit par courrier adressé à l'AME CONSO, 197 Boulevard Saint-Germain - 75007 PARIS.

Article 25 - Loi applicable

Les présentes conditions générales sont soumises à l'application du droit français, à l'exclusion des dispositions de la convention de Vienne. Il en est ainsi pour les règles de fond comme pour les règles de forme. En cas de litige ou de réclamation, le Client s'adressera en priorité au vendeur pour obtenir une solution amiable.

ANNEXE 1 - Dispositions relatives aux garanties légales

Article L217-4 du Code de la consommation

Le vendeur livre un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance.

Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité.

Article L217-5 du Code de la consommation

Le bien est conforme au contrat :

1° S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

- s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;

- s'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;

2° Ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.

Article L217-12 du Code de la consommation

L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.

Article L217-16 du Code de la consommation

Lorsque l'acheteur demande au vendeur, pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir.

Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention.

Article 1641 du Code civil

Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

Article 1648 du Code Civil

L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice. Dans le cas prévu par [l'article 1642-1](#), l'action doit être introduite, à peine de forclusion, dans l'année qui suit la date à laquelle le vendeur peut être déchargé des vices ou des défauts de conformité apparents

ANNEXE 2 - Formulaire de rétractation

Client

Adresse du Client

Code postal – Ville

Vendeur

Adresse du Vendeur

Code postal – Ville

À ..., le ...

Madame, Monsieur,

Le ... (indiquez la date figurant sur le bon de commande), j'ai commandé ... (désignation de l'objet : par exemple la collection de DVD, le fauteuil...) que vous m'avez livré (ou que j'ai reçu) le ... (date).

Conformément à l'article L. 221-18 du code de la consommation, j'exerce mon droit de rétractation.

En conséquence, je vous prie de bien vouloir me restituer au plus vite et au plus tard dans les 14 jours suivant la réception de la présente, la somme de ... euros que je vous ai versée lors de ma commande, ceci conformément aux dispositions de l'article L. 221-24 du code de la consommation.

Veillez trouver ci-joint (indiquez l'objet retourné) que je vous retourne.

Je vous prie de croire, Madame, Monsieur, à l'expression de mes sentiments distingués.